



ERASMUS-EDU-2022-CB-VET

Project: 101092414—FTLV Qualité SANTE

Declarație de responsabilitate:¨Finanțat de Uniunea Europeană. Punctele de vedere și opiniile exprimate aparțin, însă, exclusiv autorului (autorilor) și nu reflectă neapărat punctele de vedere și opiniile Uniunii Europene sau ale Agenției Executive Europene pentru Educație și Cultură (EACEA). Nici Uniunea Europeană și nici EACEA nu pot fi considerate răspunzătoare pentru acestea.

Chisinau, 2025

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII AL REPUBLICII MOLDOVA

CENTRUL DE EXCELENȚĂ ÎN MEDICINĂ ȘI FARMACIE „RAISA PACALO”

COORDONAT
Ministrul Sănătății al
al Republicii Moldova
__________ Emil CEBAN
04.11 2025



COORDONAT
Ministrul Educației și Cercetării
al Republicii Moldova
__________ Dan PERCIUN
„31” decembrie 2025



APROBAT
Consiliul de Management al Calității
al USMF „Nicolae Testemițanu”
Proces-verbal nr. 02 din 28 octombrie 2025
Prim-prorector, prorector pentru activitate didactică și management academic,
dr. hab. şt. med., profesor universitar
__________ Olga CERNEȚCHI



APROBAT
Consiliul profesoral
al CEMF „Raisa Pacalo”
Proces-verbal nr. 02
din 12 septembrie 2025
__________ Tatiana CRIȚCHI

PROGRAM DE PERFECȚIONARE

Domeniu de formare profesională	**0912.** Medicină **0913.** Îngrijirea bolnavilor și obstetrică
Calificarea	**0912.1.1** Asistent medical **0913.1.1** Asistent medical comunitar
Denumirea Programului	Tehnician în calitate
Nivelul CNC	4 CNC
Numărul total de ore/credite	870 de ore/29 credite
Baza admiterii	act de studii nivelul 4 ISCED sau un alt act echivalent
Limba de instruire	română
Forma de organizare	cu frecvență

Chișinău, 2025

PROGRAMUL A FOST ELABORAT DE COLECTIVUL DE AUTORI DIN CADRUL CENTRULUI DE EXCELENȚĂ ÎN MEDICINĂ ȘI FARMACIE „RAISA PACALO”

CRIȚCHI Tatiana, directoare-adjunct pentru instruirea practică, grad managerial unu, profesoară la discipline igienice, grad didactic superior

HORNEȚ Nadejda, șefă Secție Asigurarea Calității, grad managerial unu, profesoară la disciplina Comunicare și psihologie medicală, grad didactic superior

CRECIUN Galina, profesoară la disciplina Medicina internă și geriatrie cu nursing specific, grad didactic superior

RECENZENȚI:

ADAUJI Stela, doctor habilitat în științe farmaceutice, conferențiar universitar, șefă Catedra de farmacie socială „Vasile Procopișin”, șefă Departament Educație Medicală Continuă, USMF „Nicolae Testemițanu”

ȘALARU Virginia, doctor în științe medicale, conferențiar universitar, Catedra de medicină de familie, șefă-adjunct Departament Didactic și Management Academice, USMF „Nicolae Testemițanu”

STRATULAT Silvia, doctor în științe medicale, conferențiar universitar, Catedra de biochimie și biochimie clinică, șefă Departament Didactic și Management Academice, USMF „Nicolae Testemițanu”

GHERGHELEGIU Evelina, doctor în științe medicale, Catedra de neurologie nr. 1, șefă Departament Relații Externe și Integrare Europeană, USMF „Nicolae Testemițanu”

CUPRINS

I. DESCRIEREA PROGRAMULUI....4
1.1. Concepția formării....4
1.2. Obiectivele....4
1.3. Destinația/ grupuri - țintă....5
1.4. Condiții de acces....5
1.5. Acte normative în domeniul formării....5
II. FINALITĂȚI DE STUDII....7
III. RELEVANȚA PROGRAMULUI PENTRU PIAȚA FORȚEI DE MUNCĂ....10
IV. OPORTUNITĂȚI DE ANGAJARE ÎN CÂMPUL MUNCII....11
V. CONDIȚII DE REALIZARE A PROGRAMULUI....11
5.1. Mijloace de formare....11
5.2. Metode de formare....12
5.3. Resurse de timp....13
5.4. Forme și modalități de evaluare....13
5.5. Echipa de formare....15
5.6. Spații educaționale....16
VI. PLANUL DE ÎNVĂȚĂMÂNT....17
VII.BIBLIOGRAFIE....17

I. DESCRIEREA PROGRAMULUI

1.1. Concepția formării

Programul de perfecționare *Tehnician în calitate* este conceput pentru a dezvolta competențe specifice în asigurarea și îmbunătățirea calității serviciilor medicale. Acest program urmărește pregătirea unor specialiști care pot contribui la optimizarea proceselor, respectarea standardelor de calitate și creșterea satisfacției pacienților în cadrul instituțiilor medicale.

Scopul principal al programului este de a forma *Tehnicieni în calitate* capabili să: evalueze și să monitorizeze calitatea serviciilor medicale; identifice neconformități și riscuri; propună măsuri de îmbunătățire a proceselor medicale și administrative; susțină implementarea sistemelor de management al calității; colaboreze eficient cu echipele medicale pentru menținerea standardelor de calitate.

1.2. Obiectivele

Obiectivele programului sunt axate pe:

- ***Înțelegerea reglementărilor specifice domeniului medical:***
  - ✓ familiarizarea cu legislația națională și internațională relevantă pentru produse medicale, dispozitive medicale, medicamente și servicii de sănătate;
  - ✓ cunoașterea standardelor de bună practică.
- ***Implementarea și menținerea Sistemelor de Management al Calității în sănătate (SMC):***
  - ✓ aplicarea standardelor ISO specifice sectorului medical;
  - ✓ dezvoltarea, implementarea și monitorizarea documentației SMC în conformitate cu cerințele specifice domeniului medical.
- ***Asigurarea siguranței pacientului și managementul riscului:***
  - ✓ identificarea, evaluarea și managementul riscurilor asociate cu produsele, dispozitivele și serviciile medicale, în vederea minimizării erorilor și evenimentelor adverse;
  - ✓ implementarea sistemelor de farmacovigilență și materiovigilență (raportarea și investigarea incidentelor și a reacțiilor adverse);
  - ✓ aplicarea principiilor de igienă și control al infecțiilor asociate asistenței medicale.
- ***Controlul calității produselor și serviciilor medicale:***
  - ✓ utilizarea instrumentelor și tehnicilor de control ale calității pentru a monitoriza și asigura conformitatea produselor medicale (ex. teste de laborator, inspecții vizuale, verificări funcționale);
  - ✓ monitorizarea și evaluarea indicatorilor de calitate în furnizarea serviciilor medicale.
- ***Auditul intern și extern în sectorul medical:***
  - ✓ planificarea și desfășurarea auditurilor interne ale sistemelor de management al calității în unitățile medicale;
  - ✓ pregătirea pentru auditurile externe de certificare sau de reglementare, asigurând conformitatea cu cerințele autorităților competente.
- ***Managementul nonconformitaților și îmbunatațirea continuă:***
  - ✓ investigarea nonconformităților, a reclamațiilor pacienților sau a incidentelor medicale;
  - ✓ implementarea acțiunilor corective și preventive eficiente pentru a preveni recurența problemelor;
  - ✓ aplicarea metodologiilor de îmbunătățire continuă pentru optimizarea fluxurilor de lucru, reducerea erorilor și creșterea eficienței în mediul medical.

- ***Managementul documentelor și al înregistrărilor medicale:***
  - ✓ asigurarea integrității, confidențialității și disponibilității documentelor și înregistrărilor medicale, conform reglementărilor privind protecția datelor și cerințelor specifice domeniului medical.

Pentru realizarea acestor obiective, un *Tehnician în calitate* în domeniul medical va fi capabil să contribuie semnificativ la asigurarea unor servicii de sănătate sigure, eficiente și de înaltă calitate, protejând în același timp interesele pacienților, conformându-se cerințelor legale și etice.

1.3. Destinația/ grupuri - țintă

Programul de perfecționare *Tehnician în calitate* este destinat personalului medical cu studii medii de nivelul 4 ISCED, care activează în instituțiile medico-sanitare publice și private:

- 322101. Asistent medical specializat/asistentă medicală specializată (studii profesional-tehnice)
- 322102.Asistent medical/asistentă medicală (studii profesional-tehnice)
- 322103.Asistent medical/asistentă medicală în reabilitare
- 322104.Felcer/felceră
- 322105.Felcer/felceră dispecer
- 321201. Asistent medical/asistentă medicală în diagnostic de laborator
- 321202. Autopsier/autopsieră
- 321203. Felcer laborant/felceră laborantă
- 321204. Tehnician/tehniciană bancă de sânge
- 321205. Tehnician/tehniciană citologie
- 321206. Tehnician/tehniciană în biochimie
- 321207. Tehnician/tehniciană în laborator medical
- 321208. Tehnician/tehniciană în patologie
- 321209. Asistent laborant/asistentă laborantă

1.4. Condiții de acces

Acces la programul de perfecționare *Tehnician în calitate* au specialiștii medicali cu studii postsecundare (nivelul 4 ISCED), absolvenți ai programelor de formare profesională Medicină, Îngrijirea bolnavilor, Diagnosticare medicală și tehnici de tratament, Medicină generală, Asistență medicală și Soră medicală (deținătorii actelor de studii eliberate până la aprobarea Nomenclatorului domeniilor de formare profesională, al specialităților și calificărilor pentru învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar/ 2015).

În Republica Moldova, condițiile de acces la programele de perfecționare, inclusiv pentru *Tehnician în calitate,* sunt stabilite de legislația în vigoare, în special de Codul educației și de regulamentele specifice ale instituției de învățământ. Deși nu există un *Tehnician în calitate* în domeniul medical ca specializare de bază distinctă la nivel postsecundar, rolul de *Tehnician în calitate* poate fi o specializare ulterioară sau o perfecționare pentru profesioniști cu pregătire inițială în domeniul medical.

1.5. Acte normative în domeniul formării

Programul de perfecționare *Tehnician în calitate* valorifică o abordare integrată, combinând fundamentele teoretice ale calității cu cerințele specifice, reglementările stricte și

cele mai bune practici din sectorul sănătății, construind pe baza pregătirii inițiale a formabililor. Programul *Tehnician în calitate* este elaborat în baza cadrului normativ-legal în vigoare din Republica Moldova, tendințele învățământului profesional, necesitățile pieții muncii, determinate de actele legislative și normative naționale, care sunt coordonate și racordate la cerințele europene:

1. Codul educației al Republicii Moldova nr. 152 din 17.07.2014, publicat: 24-10-2014 în Monitorul Oficial Nr. 319-324 art. 634, modificat *LP187 din 10.07.25, MO379-380/18.07.25 art.491; în vigoare 18.07.25*, CP152/2014
2. Codul Muncii al Republicii Moldova nr. 154 din 28.03.2003, publicat: 29-07-2003 în Monitorul Oficial Nr. 159-162 art. 648, modificat *LP156 din 26.06.25, MO340-342/28.06.25 art.409; în vigoare 01.07.25*, CM154/2003
3. Clasificatorul Ocupațiilor din Republica Moldova, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 208 din 30.09.2021, publicat: 08-10-2021 în Monitorul Oficial Nr. 239-248 art. 463, modificat *HG413 din 02.07.25, MO346-349/04.07.25 art.425; în vigoare 04.01.26*, HG208/2021
4. Nomenclatorul domeniilor de formare profesională, al specialităților și calificărilor pentru învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar, aprobat prin Hotărârea Guvernului Nr. 853/2015; modificat prin Hotărârea Guvernului Nr. 293 din 24.04.2024, Publicat: 04-05-2024 în Monitorul Oficial Nr. 198 art. 405, HG293/2024
5. Cadrul de referință al Curriculumului pentru învățământul profesional tehnic, aprobat la ședința Consiliului Național pentru Curriculum, proces verbal nr. 6 din 19.11.2015; prin ordinul Ministrului Educației nr. 1128/2015; actualizat prin Ordinul Ministrului Educației și Cercetării al Republicii Moldova nr. 1652/2024, cadrul_referinta_curriculum_ipt_10.12.2024.pdf
6. Codul deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 192 din 24.03.2017, publicat: 31-03-2017 în Monitorul Oficial Nr. 92-102 art. 265, HG192/2017
7. Regulamentul privind educația adulților, aprobat prin Hotărârea Guvernului Nr. 222 din 26.03.2024, publicat: 09.04.2024 în Monitorul Oficial Nr. 141-143 art. 309, modificat *HG384 din 24.06.25, MO336-339/27.06.25 art.401; în vigoare 27.06.25, HG222/2024*
8. Metodologia de elaborare a programelor de educație a adulților în cadrul învățării pe tot parcursul vieții, aprobată prin OMEC al RM nr.785 din 30.05.2024, ordin_mec_nr._785_din_30.05.2024_aprob._metodologiei_de_elab._a_progr.pdf
9. Regulamentul cu privire la reglementarea sistemului național de educație medicală și farmaceutică continuă, aprobat prin Ordinul MS RM nr. 435 din 12 mai 2022, Ordin MS nr.435-2022 Regulament EMFC.pdf
10. Directiva Uniunii Europene de recunoaștere a calificării profesionale (2013/55/din 20.11.2013)
11. Ghidul EFN (European Federation of Nurses Associations) pentru implementarea articolului 31 al Directivei 2013/55/UE privind recunoașterea calificărilor profesionale.

Este esențial ca programul de perfecționare *Tehnician în calitate* în domeniul medical să integreze aceste acte normative în curriculum, asigurând că absolvenții sunt nu doar competenți din punct de vedere tehnic, dar și deplin conștienți de cadrul legal și de reglementare în care își vor desfășura activitatea.

II. FINALITĂȚI DE STUDII

Programul de perfecționare *Tehnician în calitate* va asigura piața muncii cu specialiști competenți, care vor demonstra înțelegerea aprofundată a principiilor și practicilor esențiale pentru asigurarea și îmbunătățirea calității în instituțiile medicale.

Specialiștii, care vor susține cu succes Programul *Tehnician în calitate,* vor deține **cunoștințe** despre:

- cadrul normativ național și european privind sistemul de asigurare a calității în domeniul medical;
- conceptele fundamentale privind managementul calității, controlul calității și îmbunătățirea continuă a proceselor medicale;
- standardele de calitate aplicabile în instituțiile medico-sanitare;
- structura sistemului de sănătate, fluxurile documentare și informaționale în unitățile medicale;
- principiile bioeticii și legislației sanitare, inclusiv drepturile pacientului și responsabilitățile profesionale;
- metodele și instrumentele de evaluare a calității, inclusiv auditul intern, analiza riscurilor, indicatorii de performanță și satisfacția pacientului;
- tipurile de documente utilizate în asigurarea calității: proceduri operaționale, fișe de proces, registre, rapoarte de neconformitate etc.;
- noțiuni fundamentale de statistică medicală și prelucrare a datelor în scopul monitorizării calității serviciilor;
- riscurile legate de siguranța pacientului și metodele de prevenire a erorilor medicale;
- cerințele pentru controlul calității echipamentelor, materialelor și mediului de lucru din unitățile medicale.

Aceste cunoștințe îi permit tehnicianului în calitate să contribuie activ la implementarea, menținerea și îmbunătățirea sistemelor de management al calității în unitățile medicale, asigurând un nivel înalt de siguranță și satisfacție pentru pacienți.

Un tehnician în calitate în domeniul medical trebuie să posede o combinație de **aptitudini** tehnice, analitice și interpersonale pentru a-și îndeplini eficient sarcinile. Cele mai importante aptitudini sunt:

- aplicarea strictă a procedurilor și standardelor în activitatea profesională;
- utilizarea de programe pentru managementul documentelor, baze de date, sisteme de raportare a incidentelor și, eventual, software de analiză statistică;
- revizuirea documentelor, procedurilor și efectuarea auditurilor pentru a depista neconformitățile și erorile;
- identificarea problemelor legate de calitate, de a analiza cauzele fundamentale și de a propune soluții eficiente, ceea ce include și interpretarea datelor;
- elaborarea, revizuirea, distribuirea și controlul documentației specifice Sistemului de Management al Calității;
- identificarea punctelor slabe în activitate și propunerea soluțiilor fără a genera conflicte;
- investigarea nonconformitățile, implementarea acțiunilor corective eficiente și prevenirea reapariției problemelor;
- identificarea, evaluarea și managementul riscurilor asociate proceselor medicale și siguranței pacientului;

- identificarea proactivă a zonelor de îmbunătățire și propunerea de soluții, nu doar reacția la problemele existente;
- comunicarea clară și eficientă atât în scris (rapoarte, proceduri), cât și verbal (prezentări, instruiri, interacțiuni cu personalul medical);
- convingerea personalului medical de importanța respectării procedurilor și standardelor de calitate, chiar și atunci când pot întâmpina rezistență la schimbare;
- respectarea confidențialității datelor pacienților și a informațiilor sensibile, precum și menținerea unui standard înalt de profesionalism;
- gestionarea eficientă a timpului, de prioritizare a sarcinilor și respectarea termenilor limită, mai ales în contextul auditurilor sau al proiectelor de îmbunătățire;
- gestionarea eficientă a situațiilor sub presiune și a criticilor constructive;
- colaborarea eficientă cu cadre medicale, administrative și manageriale.

Rolul *Tehnicianului în calitate* este important pentru asigurarea siguranței pacienților și a eficienței serviciilor medicale. Acest rol implică un set clar de **responsabilități** și un anumit grad de **autonomie** este esențial pentru funcționarea sistemului de calitate.

Responsabilitățile principale ale unui tehnician în calitate în domeniul medical gravitează în jurul implementării și menținerii sistemului de management al calității (SMC). Acestea includ:
- identificarea, înregistrarea și raportarea nonconformităților (situații care nu respectă procedurile sau standardele);
- participarea la investigarea cauzelor fundamentale ale nonconformităților și la elaborarea planurilor de acțiuni corective și preventive;
- monitorizarea implementării și eficacității acțiunilor corective;
- pregătirea documentației și a dovezilor pentru auditurile interne și externe;
- participarea activă în timpul auditurilor, furnizând informațiile solicitate și sprijinind auditorii;
- urmărirea implementării constatărilor și recomandărilor post-audit;
- contribuția la îmbunătățirea calității și siguranței pacienților;
- asistarea la sesiunile de instruire a personalului medical privind procedurile de calitate, noile reglementări și cele mai bune practici;
- promovarea unei culturi a calității și siguranței la nivelul întregii instituții;
- participarea la identificarea și evaluarea riscurilor în diferite procese medicale;
- implementarea măsurilor de atenuare a riscurilor.

Autonomia *Tehnicianului în calitate* în domeniul medical este, în general, limitată la sfera tehnică și operațională, sub supravegherea unui manager de calitate sau a unei structuri de management al calității. Aceasta înseamnă că *tehnicianul în calitate*:
- poate decide asupra modului cel mai eficient de a colecta date, de a organiza documente sau de a efectua anumite verificări conform procedurilor stabilite;
- are autonomia de a identifica nonconformități sau riscuri și de a le raporta conform procedurilor interne, inițiind astfel procesul de rezolvare;
- poate propune soluții pentru problemele identificate sau îmbunătățiri ale proceselor, însă decizia finală de implementare aparține, de obicei, managementului superior;
- este autonom în executarea sarcinilor zilnice de monitorizare, verificare și înregistrare, atâta timp cât respectă procedurile stabilite;
- autonomia sa este definită și limitată de procedurile și politicile instituționale, nu poate devia

de la acestea fără aprobare prealabilă.

Tehnicianul în calitate este o piesă esențială în mecanismul de asigurare a calității, având responsabilități bine definite în implementarea și monitorizarea sistemelor. Autonomia sa derivă din expertiza tehnică în domeniul calității și din capacitatea de a acționa în limitele procedurilor și politicilor organizaționale, contribuind la un mediu medical mai sigur și mai eficient.

Competențe transversale

Competențele transversale sunt foarte importante pentru un *Tehnician în calitate* în domeniul medical, deoarece completează abilitățile tehnice și îi permit să opereze eficient într-un mediu complex și centrat pe oameni. Acestea nu țin direct de cunoștințele de specialitate, ci mai degrabă de modul în care persoana interacționează, rezolvă probleme și se adaptează.

Nr.	Competențe transversale	Descriere
1.	**Comunicare eficientă**	Exprimare clară, coerentă și adaptată în contexte profesionale diverse, utilizând terminologia specifică domeniului medical.
2.	**Lucru în echipă**	Colaborare eficientă cu personal medical și administrativ, construind relații pozitive.
3.	**Competențe digitale**	Utilizarea responsabilă a tehnologiilor informaționale și a platformelor digitale specifice monitorizării și raportării calității.
4.	**Gândire critică și decizie responsabilă**	Identificarea problemelor, analiza datelor și formularea de soluții profesioniste în baza standardelor de calitate.
5.	**Autonomie și auto-organizare**	Planificarea eficientă a activităților proprii, prioritizarea sarcinilor și gestionarea timpului în mod eficient.
6.	**Învățare continuă**	Actualizarea constantă.

Pentru a fi eficient, un Tehnician în calitate în domeniul medical trebuie să dețină un set de **competențe profesionale generale**. Acestea sunt abilități și cunoștințe fundamentale, aplicabile în diverse situații și procese din cadrul sistemului de calitate medical:

CPG1. Aplicarea corectă a principiilor și metodelor care asigură calitatea activităților, produselor și serviciilor, prin respectarea standardelor, identificarea problemelor, propunerea de soluții și îmbunătățirea continuă a rezultatelor.

CPG2. Utilizarea corectă, responsabilă și eficientă a echipamentelor medicale, a materialelor sanitare, a resurselor disponibile și a sistemelor informatice specifice domeniului medical, cu respectarea normelor de siguranță, igienă, protecția datelor și bunele practici în îngrijirea pacienților.

CPG3. Respectarea normelor profesionale și deontologice, prin păstrarea confidențialității informațiilor, asumarea unui comportament etic și responsabil și menținerea unor relații corecte și respectuoase în cadrul activității medicale.

Aceste competențe profesionale generale îi permit *Tehnicianului în calitate* să fie un membru valoros și eficient al echipei de calitate, contribuind direct la menținerea și îmbunătățirea standardelor de îngrijire în domeniul medical.

Pe lângă competențele profesionale generale, un *Tehnician în calitate* din domeniul medical trebuie să posede și un set de **competențe profesionale specifice**, adaptate direct

particularităților și rigorilor sectorului de sănătate. Acestea asigură că persoana poate răspunde eficient provocărilor unice ale unui mediu în care siguranța și viața pacienților sunt primordiale.

CPS 1. Identificarea structurii, funcțiilor și responsabilităților instituțiilor din sistemul de sănătate, în vederea înțelegerii fluxurilor de servicii medicale și a rolului fiecărui compartiment în asigurarea calității.

CPS2. Aplicarea standardelor ISO, utilizarea instrumentelor și sistemelor informatice specifice sectorului medical pentru monitorizarea calității în conformitate cu reglementările și politicile în vigoare

CPS3. Elaborarea și aplicarea procedurilor standardizate pentru asigurarea calității în instituția medicală, respectând normele și standardele în vigoare.

CPS4. Colectarea și analiza indicatorilor de calitate, monitorizarea performanței și identificarea neconformităților pentru a susține decizii privind îmbunătățirea proceselor și implementarea măsurilor de îmbunătățire a calității serviciilor medicale

CPS5. Promovarea și aplicarea principiilor de siguranță a pacientului în activitățile medicale, inclusiv prin instruirea personalului și monitorizarea respectării standardelor de protecție a pacientului.

CPS6. Monitorizarea, evaluarea și controlul respectării criteriilor de calitate prin colectarea și analiza datelor raportarea rezultatelor, propunând măsuri corective pentru îmbunătățirea serviciilor medicale

CPS7. Participarea la audituri interne și procesul de acreditare, identificând neconformitățile și sprijinind implementarea măsurilor corective pentru îmbunătățirea serviciilor medicale.

CPS8. Participarea la planificarea și implementarea sistemelor și procedurilor de asigurare a calității în cadrul în cadrul instituțiilor medicale, completarea și menținerea documentație medicale în conformitate cu normele și standardele naționale și internaționale.

CPS9.

Aceste competențe profesionale specifice demonstrează capacitatea Tehnicianului în calitate de a naviga și de a acționa eficient în complexitatea sistemului medical, contribuind direct la îmbunătățirea calității și siguranței actului medical.

III. RELEVANȚA PROGRAMULUI PENTRU PIAȚA FORȚEI DE MUNCĂ

Programul de perfecționare *Tehnician în calitate* reflectă prevederile cadrului normativ național. Programul *Tehnician în calitate* este orientat spre asigurarea competențelor actualizate și specializate necesare în domeniul sănătății, care se află într-o continuă evoluție și reformă. Pe piața forței de muncă, cererea pentru specialiști în managementul calității și controlul proceselor medicale este în creștere, datorită nevoii instituțiilor medicale de a respecta standarde stricte de calitate, siguranță a pacientului și conformitate cu legislația națională și internațională.

Prin acest program, specialiștii medicali cu studii postsecundare își formează/dezvoltă abilități practice și cunoștințe teoretice privind sistemele de management al calității, auditul intern, standardizarea proceselor și gestionarea neconformităților, ceea ce le permite să contribuie eficient la îmbunătățirea serviciilor medicale. Astfel, absolvenții programului devin resurse valoroase pentru angajatori, fiind capabili să răspundă cerințelor complexe ale sectorului medical, să susțină procesele de acreditare și să asigure satisfacția pacienților.

Programul de perfecționare pentru *Tehnician în calitate* oferă un avantaj competitiv pe piața muncii, contribuind la creșterea calității serviciilor medicale și la dezvoltarea profesională continuă a specialiștilor din domeniul sănătății. El răspunde unei nevoi crescânde a sistemului de sănătate de a asigura servicii de înaltă calitate, de a proteja pacienții, de a respecta reglementările și de a funcționa eficient. Absolvenții acestui program sunt, prin urmare, profesioniști căutați, care aduc o valoare adăugată semnificativă oricărei instituții medicale.

IV. OPORTUNITĂȚI DE ANGAJARE ÎN CÂMPUL MUNCII

Absolvenții programului de perfecționare pentru *Tehnician în calitate* din domeniul medical are multiple oportunități de angajare în cadrul instituțiilor medicale și organizațiilor care gestionează calitatea serviciilor în domeniul sănătății. Printre principalele locuri de muncă se numără:

- instituții medicale publice și private (spitale, clinici, centre medicale), în roluri legate de asigurarea și controlul calității serviciilor medicale și administrative;
- departamente de management al calității din unități sanitare, unde se ocupă de implementarea și monitorizarea sistemelor de management al calității;
- secții specializate și laboratoare medicale, participând activ la monitorizarea stării pacienților și aplicarea procedurilor de tratament;
- centre de îngrijiri paliative, reabilitare și recuperare, oferind suport esențial pacienților cu nevoi speciale;
- organizații de sănătate comunitară și servicii de asistență la domiciliu, sprijinind pacienții în gestionarea stării de sănătate în afara spitalului;

Datorită formării continue la modulele programului de perfecționare *Tehnician în calitate*, asistentele medicale își pot îmbunătăți competențele, sporind astfel calitatea serviciilor oferite și crescându-și șansele de angajare și dezvoltare profesională în cadrul sistemului de sănătate din Republica Moldova.

Acest program asigură o pregătire practică și teoretică solidă, facilitând adaptarea rapidă la cerințele pieței muncii și dezvoltarea profesională continuă în diverse domenii ale asistenței medicale.

V. CONDIȚII DE REALIZARE A PROGRAMULUI

Formarea profesională a *Tehnicianului în calitate* se realizează printr-o combinație de mijloace teoretice și practice, care asigură dezvoltarea competențelor transversale, profesionale generale și specifice necesare exercitării profesiei.

5.1. Mijloace de formare

1. Plan de învățământ

2. Curriculum modular

- module de formare centrate pe competențe;
- planuri tematice/ proiecte de lungă durată;
- suport de curs;
- proiecte didactice.

3. Activități teoretice

- prelegeri;

- lecții interactive;
- studii de caz și analiză de documente specifice domeniului calității;
- fișe de lucru pentru fiecare modul;
- proiecte individuale și de grup.

4. Activități practice în săli de simulare/ laboratoare

- laboratoare medicale, control calitate, microbiologie etc.;
- simulări de procese de audit, inspecție și testare;
- implicare în activități reale de asigurare a calității, audit intern, control și evaluare;
- utilizarea instrumentelor și echipamentelor de control și verificare a calității;
- aplicații software pentru managementul calității.

5. Învățare digitală și auto-dirijată

- platforme de e-learning (Moodle, Google Classroom etc.);
- materiale digitale: videoclipuri explicative, prezentări interactive, teste online;
- acces la baze de date și standarde internaționale în domeniul calității.

6. Evaluare continuă și finală

- evaluări formative pe parcursul modulelor (teste, proiecte, portofolii);
- evaluări sumative și finale.

5.2. Metode de formare

Domeniul medical impune standarde de calitate extrem de riguroase, iar formarea continuă a unui tehnician în calitate este esențială pentru a ține pasul cu evoluția tehnologică, reglementările legislative și cele mai bune practici. Formarea continuă a tehnicienilor în calitate din domeniul medical presupune aplicarea unor metode moderne și interactive, axate pe dezvoltarea competențelor profesionale și transversale, prin corelarea teoriei cu practica specifică sistemului medical.

Principalele metode de formare folosite în acest domeniu sunt:

1. Expunerea (prelegerea interactivă)

- transmiterea noțiunilor teoretice esențiale privind managementul calității în instituțiile medicale;
- prezentarea standardelor și reglementărilor.

2. Studiul de caz

- analiza unor situații reale sau simulate din spitale, laboratoare sau clinici;
- identificarea problemelor de calitate și formularea soluțiilor de îmbunătățire.

3. Învățarea prin proiect

- elaborarea unor proiecte tematice: planuri de audit intern, proceduri de control al calității, fișe de monitorizare;
- proiecte individuale sau de grup axate pe soluții aplicabile în instituțiile medicale.

4. Simularea și jocul de rol

- exersarea procesului de audit intern într-o instituție medicală (auditor vs auditat);
- simularea proceselor de inspecție, validare și monitorizare a procedurilor medicale.

5. Învățarea prin practică

- activități practice în laboratoare medicale sau spații simulate;
- aplicarea tehnicilor de control și asigurare a calității în contexte specifice (analize medicale, proceduri de sterilizare/ diagnostic funcțional/ radiologic, controlul infecțiilor

asociate asistenței medicale etc.).

6. Învățarea colaborativă

- lucru în echipă pentru analiza și rezolvarea unor probleme reale din sistemul medical;
- schimb de bune practici între cursanți cu experiență profesională diversă.

7. Mentorat și coaching

- sprijin individualizat din partea formatorilor/ experților în calitate medicală;
- feedback constructiv pentru îmbunătățirea performanțelor profesionale.

8. Învățare asistată de tehnologie

- utilizarea platformelor digitale pentru cursuri online, teste interactive și materiale multimedia;
- participare la webinarii și ateliere online cu experți din domeniul calității medicale.

9. Autoevaluarea și reflecția profesională

- aplicarea grilelor de autoevaluare a competențelor;
- elaborarea de portofolii profesionale și jurnale de reflecție.

Toate aceste metode de formare se completează reciproc și contribuie la formarea unui specialist competent, capabil să asigure respectarea standardelor înalte de calitate impuse de domeniul medical.

5.3. Resurse de timp

Resursele de timp pentru modulele din cadrul programului de perfecționare *Tehnician în calitate* din domeniul medical variază între 60 - 90 ore (1-2 săptămâni) și reflectă echilibrul dintre teorie, practic și studiu individual, astfel încât participanții să poată dobândi atât cunoștințe conceptuale, cât și abilități aplicative.

Programul de perfecționare este structurat pe parcursul a cinci module, totalizând 360 de ore de instruire, dintre care două module: *Sistemul de management al calității și instrumentele utilizate în managementul calității* și *Siguranța și satisfacția pacientului* se desfășoară pe durata a câte două săptămâni, iar celelalte trei module: *Concepte de bază în managementul calității, Management și planificare* și *Audit* au o durată de câte o săptămână fiecare.

Modulele programului se realizează prin activitate didactică în sala de curs: ore de curs/ prelegeri, seminare, discuții de caz și prezentări, având ca scop formarea cunoștințelor despre controlul calității în domeniul medical, standarde, legislație, audit intern, activități practice ce se desfășoară în laborator, clinici sau pe platforme simulate, acoperind activități de monitorizare a calității, completarea documentației specifice, aplicarea de proceduri, audituri simulate etc., precum și activitate didactică în afara sălii de curs - studiu individual. Fiecare modul al programului de perfecționare *Tehnician în calitate* din domeniul medical presupune ore pentru testare teoretică și practică. Raportul de ore contact direct - studiul individual este de 1:1.

5.4. Forme și modalități de evaluare

Evaluarea în cadrul programului de perfecționare *Tehnician în calitate* în domeniul medical are rolul de a verifica nivelul de dobândire a competențelor profesionale și transversale, atât pe parcursul formării, cât și la finalul acesteia. Aceasta se desfășoară în mod continuu și sistematic, prin metode adaptate învățării adulților și specificului domeniului medical.

Principalele forme și modalități de evaluare sunt:

1. Evaluarea formativă continuă

Această formă de evaluare are loc pe tot parcursul programului de formare și are ca scop monitorizarea progresului cursanților și oferirea de feedback constant. Ea nu urmărește neapărat notarea, ci identificarea punctelor forte și a celor slabe, pentru a ajusta procesul de învățare.

- *Teste de cunoștințe (scrise sau online):* teste la finalul fiecărui capitol pentru a verifica înțelegerea conceptelor teoretice, cum ar fi standardele de calitate, terminologia medicală și procedurile de audit.
- *Exerciții practice și studii de caz:* cursanții sunt evaluați pe baza modului în care aplică instrumentele de calitate pentru a rezolva probleme reale din domeniul medical. Evaluarea se face pe baza acurateței soluțiilor propuse și a logicii folosite.
- *Proiecte individuale sau de grup:* fiecare cursant sau grup de cursanți poate primi un proiect de cercetare sau de îmbunătățire a unui proces. Evaluarea se bazează pe calitatea raportului, a prezentării și pe demonstrarea capacității de a implementa un plan de acțiune.

2. Evaluarea sumativă (finală)

Această evaluare se realizează la finalul fiecărui modul și are ca scop certificarea competențelor dobândite. Ea determină dacă participantul este apt să lucreze ca *Tehnician în calitate* în domeniul medical.

- *Proba scrisă:* un test complex care acoperă toate cunoștințele acumulate la modul. Se realizează în baza unui test integrat elaborat în baza matricei de specificații, cu diferite tipuri de itemi și grad de complexitate. Pentru proba scrisă se elaborează, cel puțin, trei seturi de teste.
- *Proba practică:* aceasta este o componentă crucială în domeniul medical. Cursanții sunt evaluați în condiții similare cu cele de la locul de muncă, într-un laborator/ sală de simulare sau într-un mediu clinic. Ei trebuie să demonstreze abilități practice, cum ar fi:
    - efectuarea unei inspecții sau a unui audit intern;
    - gestionarea neconformităților și a riscurilor;
    - completarea corectă a documentației specifice;
    - utilizarea software-ului de management al calității.

3. Evaluarea competențelor transversale

Pe lângă cunoștințele de specialitate, un *Tehnician în calitate* în domeniul medical trebuie să aibă și competențe non-tehnice. Acestea sunt evaluate prin diverse metode, cum ar fi:

- *observarea în timpul orelor practice:* evaluatorii urmăresc cum interacționează cursanții, cum rezolvă problemele în echipă și cum respectă etica profesională.
- *feedback de la formatori și colegi:* se poate utiliza un sistem de evaluare, unde feedback-ul este colectat de la formatori, colegi.
- *evaluarea atitudinilor:* se urmărește o atitudine proactivă, responsabilă și orientată spre îmbunătățire continuă.

Prin utilizarea acestor forme de evaluare, programul de formare asigură că absolvenții sunt pregătiți nu doar teoretic, ci și practic pentru a face față provocărilor specifice ale managementului calității în mediul medical.

Pentru a obține Certificatul de finalizare a studiilor la modulele Programului de perfecționare *Tehnician în calitate* este necesară realizarea integrală a Planului de învățământ, aprecierea cu calificativul „atestat” și promovarea ambelor probe (proba scrisă și practică) ale evaluării sumative cu cel puțin nota „7”.

Conform cerințelor generale față de evaluatori, componența Comisiei de evaluare se aprobă prin ordinul directorului Centrului de excelență. Președintele Comisiei este persoană din mediul practic sau academic. Comisia de evaluare este formată din 2 membri - specialiști din domeniul practic (categoria întâi/ superioară în specialitate) și cadre didactice, profesori de specialitate din domeniul specialității vizate, deținători de grade didactice, formați în domeniul evaluării.

Comisia de evaluare finală are funcția de a aprecia cunoștințele, abilitățile, atitudinile, competențele absolvenților Programului de perfecționare ***Tehnician în calitate*** și de a acorda calificativele corespunzătoare (atestat/ neatestat) formabililor conform specializării corespunzătoare în conformitate cu prevederile CNCRM și standardelor ocupaționale.

5.5. Echipa de formare

Echipa de formare reprezintă un element esențial pentru asigurarea calității procesului educațional, fiind formată din cadre didactice, care dețin studii superioare, cu experiență teoretică și practică, care au promovat cursurile de formare a adulților, de perfecționare în psihopedagogie și specialitate, capabili să asigure o instruire modernă, aplicată și orientată spre rezultate. Calitatea formatorilor și diversitatea expertizei lor contribuie direct la pregătirea eficientă a specialiștilor, asigurând că aceștia sunt gata să facă față provocărilor complexe ale sectorului medical.

Componența echipei de formare

- cadre didactice din domeniul medical, deținători de titluri științifice, grade didactice/ manageriale, categorii în specialitate; medici, asistenți medicali superiori sau specialiști cu experiență în management medical și controlul calității serviciilor de sănătate;
- formatori specializați în managementul calității, dețin calificări și experiență în implementarea și auditarea sistemelor de management al calității;
- specialiști în formarea adulților, formatori acreditați în pedagogia adulților, cu abilități de a adapta conținuturile la nevoile cursanților;
- mentori sau tutori de practică, profesioniști din unități medicale partenere (spitale, clinici, laboratoare), care oferă suport în aplicarea cunoștințelor teoretice.

Calități și competențe ale echipei de formare

- expertiză profesională solidă în domeniul calității și sănătății;
- capacitate de comunicare eficientă și adaptare la nevoile cursanților;
- abilități pedagogice moderne, orientate spre formarea prin competențe;
- colaborare interdisciplinară, pentru a oferi o abordare complexă și aplicată;
- capacitate de evaluare obiectivă, cu oferirea de feedback constructiv.

Roluri specifice în echipa de formare

- coordonator de program – planifică, monitorizează și supervizează întregul proces de formare;
- formatori teoreticieni – transmit concepte, metodologii și legislație în domeniul calității;

- formatori practicieni – ghidează activitățile aplicative, simulările, proiectele;
- evaluatori – participă la evaluarea continuă și finală a competențelor cursanților.

Echipa de formare competentă și diversificată este pilonul unui program de succes. Experiența lor practică, combinată cu abilitățile pedagogice, transformă procesul de învățare într-o experiență relevantă și aplicabilă, pregătind *Tehnicieni de calitate* capabili să contribuie la siguranța și excelența în domeniul medical.

5.6. Spații educaționale

Procesul educațional la Programul de perfecționare *Tehnician în calitate* este asigurat cu condiții optime pentru formarea și dezvoltarea abilităților specifice datorită sălilor de studii moderne în cadrul Centrului Educațional de Simulare în Instruirea Medicală (CESIM), calculatoare conectate la internet, rețea internet, bibliotecă.

Spațiile educaționale sunt dotate cu tehnică informațională modernă (tablă interactivă, calculatoare, televizoare cu sisteme de reproducere, etc.), corespund cerințelor minime de securitate și sănătate la locul de muncă. Mobilierul didactic corespunde cerințelor igienice, respectă normativele de suprafață pentru un cursant.

În scopul desfășurării cu succes a procesului de predare-învățare-evaluare din cadrul programului sunt utilizate resursele spațiale ale instituției de învățământ și ale instituțiilor medico-sanitare.

VI. PLANUL DE ÎNVĂȚĂMÂNT

Nr. ord.	Unități de curs	Numărul de ore					Forma de evaluare	Nr. de credite
		Total ore	Contact direct	Studiu individual/Activități practice	Contact direct			
					Teoretice	Practice/ Seminare		
1.	Concepte de bază privind managementul calității	**150**	**50**	**100**	**30**	**20**	**T/PP**	**5**
2.	Sistemul de management al calității și instrumentele utilizate în asigurarea lui	**180**	**60**	**120**	**40**	**20**	**T/PP**	**6**
3.	Management și planificare în IMS	**180**	**60**	**120**	**40**	**20**	**T/PP**	**6**
4.	Siguranța și satisfacția pacientului	**180**	**60**	**120**	**40**	**20**	**T/PP**	**6**
5.	Managementul auditului intern	**180**	**60**	**120**	**40**	**20**	**T/PP**	**6**
Total		**870**	**290**	**580**	**190**	**100**	**T/PP**	**29**

Notă: T – testare, PP – probă practică

VII. BIBLIOGRAFIE

1. *ISO 9001:2015 – Quality management systems – Requirements*. International Organization for Standardization, 2015.
2. *ISO 15189:2022 – Medical laboratories – Requirements for quality and competence*. International Organization for Standardization, 2022.
3. *Legea ocrotirii sănătății nr. 411 din 28.03.1995*. Monitorul oficial nr. 34 art. 373, publicat 22.06.1995.
4. Ministerul Sănătății al Republicii Moldova. *Norme metodologice privind asigurarea calității în instituțiile medico-sanitare publice, 2023*.
5. Mihăilescu, I., Drăgulănescu, M. *Managementul calității – Concepte și aplicații*. Editura Universitară, 2014.
6. Tănăsescu, A. *Controlul calității în laboratoarele medicale*. Editura Medicală, 2017.
7. Popescu, D. *Auditul calității în instituțiile de sănătate*. București: Editura Pro Universitaria, 2018.
8. Radu, F. *Managementul riscurilor în organizațiile medicale*. Cluj-Napoca: Casa Cărții de Știință, 2020.
9. Agenția Națională pentru Calificări (ANC). *Standard ocupațional – Tehnician în calitate*. București, 2021.
10. Centrul Național de Formare în Domeniul Sănătății. (2023). *Ghid metodologic pentru formatori – Calitatea în domeniul medical*.
11. Stoica, V. Asigurarea calității serviciilor medicale: între standarde și realitate. *Revista Română de Bioetică*, 19(1), 55–62, 2021.
12. Dumitrescu, M. Implementarea sistemelor de management al calității în spitale. *Calitatea – Acces la Succes*, 23(188), 34–39, 2022.